Vak Wereld

Nationaal Thuiswerkonderzoek:

Echt soepel gaat het (nog) niet...

Vakwereld, 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Thuiswerken: echt soepel gaat het nog niet

1. De aanleiding 6

Coronacrisis zet thuiswerken op de kaart

2. Het onderzoek 8

Onderzoek onder 16.000 professionals

3. De antwoorden: algemeen 10

Hoge respons, duidelijk verschillen

4. De antwoorden: informatievoorziening 16

Veel gevoelige informatie, veel netwerkschijven

5. De antwoorden: de werkplek 25

Weinig rust, niet alles beschikbaar

6. De antwoorden: sociaal 30

De druk wordt onderschat?

7. De antwoorden: informatiebeveiliging 36
Fileshare-applicaties (te) populair

8. Beoordeling en waardering 47
Hoge waardering, maar waarom?

9. Conclusies en samenvatting 52
Blijft nog veel te wensen over

10. Opmerkelijke opmerkingen 56

FILESHARING APPLICATIES BEHOORLIJK POPULAIR

Nationaal Thuiswerkonderzoek onder 16.000 professionals wijst uit:

Thuiswerken als verplichte kost: echt soepel gaat het (nog) niet

Er is nogal wat veranderd in de samenleving sinds het COVID-19 virus haar intrede deed. Grote delen van de maatschappij werden aan banden gelegd, gesloten, steunpakketten werden in allerijl opgetuigd om de bedrijven op de been te houden en alle zeilen werden bijgezet om de economie in ieder geval nog een beetje op gang te houden. Het resultaat is nog altijd onduidelijk, temeer daar het virus nog onder ons is en voorlopig ook nog wel zal blijven.

Voorwoord

De situatie die ontstond op 16 maart 2020 waarbij de overheid bedrijfsleven en eigen organisaties verplichtte om zoveel mogelijk thuis te werken, bracht een nieuwe werkelijkheid. Ineens moesten miljoenen werknemers hun dagelijkse werk vanuit huis gaan doen. Dat verliep niet helemaal zonder slag of stoot. Nog afgezien dat een aantal grote providers van de juiste 'thuiswerk-tools' moest bijschakelen, vroeg de ommezwaai ook nogal wat van de medewerkers en hun leidinggevenden zelf. Niet meer de dagelijkse gang naar de koffiemachine of naaste collega en even bijkletsen, maar strakke online overlegstructuren aan de hand van videovergaderingen, communicatie via alle denkbare kanalen behalve het persoonlijke contact, voorzieningen thuis – zowel facilitair als qua techniek en informatie - in rap tempo aanpassen aan de nieuwe situatie en er achter komen dat die voorzieningen weliswaar grotendeels voldoen, maar daarmee eigenlijk dus niet genoeg om het werk écht gedaan te krijgen. Dat is 'in a nutshell' de hoofdconclusie naar aanleiding van dit eerste Nationaal Thuiswerkonderzoek, uitgevoerd door VakWereld.

Dit onderzoek vormt daarmee een actuele beschouwing over de ervaringen van de thuiswerker en zijn leidinggevende. Met soms verrassende conclusies.

John de Waard, Hoofdredacteur VakWereld.
September, 2020.

THUISWERKEN KINDERSPEL GEZIEN ALLE TECHNISCHE MOGELIJKHEDEN? VERGEET HET MAAR…

1. De aanleiding

Het fenomeen thuiswerken is niet van gisteren op vandaag opgekomen. Sterker nog, het kwam al op in de tweede helft van de jaren ’70 als telewerken en maakte al (wat meer) opgang in de tweede helft van de jaren ‘80. Inmiddels dus zo’n 30 tot 40 jaar geleden! Het telewerken is geëvolueerd via Het Nieuwe Werken en Het Andere Werken naar wat we nu ‘plaats- en tijdonafhankelijk werken’ noemen. Tegenwoordig wordt het zelfs Slimmer Werken genoemd. En dat hoeft helemaal niet per se thuis. Dit alles werd mogelijk gemaakt door de opkomst van onder meer netwerk- en internettechnologie. Dat het nu een stuk eenvoudiger is om die verbinding met elkaar en ‘het bedrijf’ te onderhouden behoeft geen nadere uitleg.

Dat het thuiswerken ineens wereldnieuws werd, kwam door de maatregelen die onder meer de Nederlandse regering afriep om de verdere verspreiding van het coronavirus in te dammen. COVID-19 gaat er misschien wel voor zorgen dat we ook onze klimaatdoelstellingen gaan halen. Minder woon-werkverkeer, minder werk- en vliegverkeer, meer afspraken op afstand via videobellen en wat kieskeuriger over waar we wel of niet fysiek naartoe gaan. Maar is thuiswerken nu wel zo goed geregeld in Nederland? Er zijn de afgelopen tijd meerdere deelonderzoeken geweest, maar VakWereld heeft zich gebogen over een breed en grootschalig onderzoek onder een aantal vakgebieden zoals mobiliteit, informatiebeheer, facility management, evenementen- en locatiemanagement en beveiliging. Daarmee hebben we proberen te bereiken dat een gevarieerd deel van werkend Nederland de vragenlijst onder ogen kreeg en die heeft kunnen beantwoorden, waarbij we tevens de mogelijkheid hebben gecreëerd om onderscheid te maken in hoe de verschillende branches hebben ingespeeld op de verplichte thuiswerkperiode. Die periode zal overigens nog wel even duren als wede (ontwikkeling van de) besmettingscijfers in ogenschouw nemen.

THUISWERKEN IS NIET NIEUW. HET BESTOND AL IN DE JAREN ‘70: TOEN ALS TELEWERKEN.

MINDER WERKVERKEER ALS GEVOLG VAN HET THUISWERKEN IS VOOR IEDEREEN EEN BIJKOMEND VOORDEEL. TOCH?

2. Het onderzoek

Het onderzoek is gehouden onder 16.000 professionals uit de vakgebieden van VakWereld, voortkomend uit DocumentWereld, MobilityWereld, FacilityWereld, CongresWereld, BeveiligingsWereld en ThuiswerkersWereld. De respondenten zijn verdeeld over de branches overheid, finance, zorg, industrie, wetenschap & onderwijs en zakelijke dienstverlening en zijn vervolgens te onderscheiden in rol/functie naar leidinggevend/directie en specialist/medewerker.

Om een goed beeld te krijgen van wat de thuiswerker zoal tegenkomt bij de verplaatsing van zijn werk/taken van kantoor naar de thuissituatie, hebben de onderzoekers een uitgebreide set vragen samengesteld in overleg met aan aantal deskundigen op de diverse vakgebieden. De 60 vragen zijn daarop onderverdeeld in een aantal verschillende categorieën:

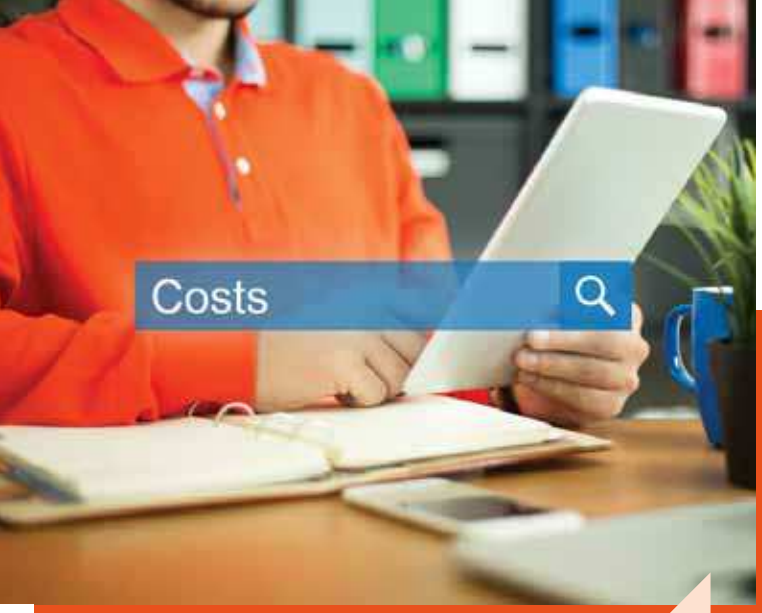
- Organisatorisch
- Informatie (-beheer/-beveiliging/-beschikbaarheid)
- Facilitair (technisch en praktisch)
- Sociaal
- Automatisering/digitalisering
- Beleving en waardering thuiswerken/digitalisering

De vragen die zijn gesteld zijn zoveel mogelijk gesloten om een goede vergelijking tussen de verschillende groepen respondenten mogelijk te maken. Bovendien voorkomt een dergelijke opzet dat potentiële respondenten het invullen van de vragenlijst al snel te veel moeite vinden. Nagenoeg alle respondenten die zijn begonnen met de vragenlijst hebben deze dan ook afgemaakt. In veel gevallen is ook de optie 'niet van toepassing' gegeven, omdat nu eenmaal niet voor iedere thuiswerker dezelfde randvoorwaarden gelden. Daar is relatief weinig gebruik van gemaakt, hetgeen aangeeft dat de voorgestelde antwoorden ruimschoots voldeden aan de mogelijkheden die in de praktijk voorkomen.

'GROTENDEELS' WIL EIGENLIJK ZEGGEN DAT EEN PROCES OF TAAK NIET HELEMAAL OF NIET ALTIJD KAN WORDEN AFGEROND.

Bij de antwoorden wordt onderscheid gemaakt in een kwantificering door middel van de kwalificaties *altijd-grotendeels-meestal-soms-nooit*. Grotendeels wil dus zeggen, niet altijd. Wanneer een taak 'grotendeels' thuis kan worden uitgevoerd en dat respondenten 'grotendeels' over de noodzakelijke informatie kunnen beschikken, betekent dat dat het werk bij veel van de respondenten simpelweg *niet* thuis kan worden *afgerond*. Dat kan allerlei oorzaken hebben. De meest voor de hand liggende is dat de benodigde informatie om de taak af te ronden niet voorhanden/beschikbaar is. Ook kan het zijn dat een technische applicatie – zoals het beveiligd digitaal kunnen ondertekenen van documenten – een afronding in de weg staat.

EEN UITGEBREIDE VRAGENLIJST ONDERVERDEELD IN VERSCHILLENDE ONDERWERPEN IS DOOR VAKWERELD VOORGELEGD AAN 16.000 PROFESSIONALS IN DE WERELDEN VAN INFORMATION, MOBILITY, FACILITY, SECURITY EN EVENTS & MEETING.



THUISWERKEN KAN NOG WEL WAT WORDEN GEOPTIMALISEERD.

face-to-face contacten belangrijk blijven en aandacht vragen, maar ook dat ze weliswaar niet helemaal weten hoe, maar dat de cohesie tussen de medewerkers onderling en met het bedrijf wel wat beter zou kunnen.

IK MIS DE RODDELS BIJ DE KOFFIEAUTOMAAT.

Het is duidelijk dat thuiswerken de gemoederen bezig houdt en voorlopig ook nog wel zal blijven bezighouden. Nog los van het COVID-19 virus zal in de toekomst het fenomeen plaats- en tijdonafhankelijk werken zeker meer worden toegepast. Maar dat kan alleen goed als de openstaande wensen in ieder geval deels worden vervuld. Alles went, ook het feit dat je niet alles thuis kunt doen wat je op kantoor kunt doen. Maar dat wil niet zeggen dat er nog een flinke optimaliseringsslag gemaakt kan worden om de werkomstandigheden thuis te verbeteren voor de werknemers.

Colofon

Het Nationaal Thuiswerkonderzoek is een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door VakWereld onder 16.000 professionals in de vakgebieden Information Management, Mobility, Events & Meeting, Facility Management, Security en Home Office.

Uitgever
VakWereld b.v.
Postbus 101
1260 AC Blaricum

Redactie & Onderzoek
John de Waard
Sander de Wolf

Beelden
123rf

Opmaak en vormgeving
Hans Kaijer Grafische Vormgeving

©Niets uit deze uitgave mag zonder uitdrukkelijke toestemming van de uitgever worden vermenigvuldigd of op enige andere wijze (digitaal of analoog) worden gepubliceerd.

THUISWERKEN (NOG NIET ZO): READY FOR TAKE OFF

Vak Wereld

CONTACT

Postbus 101

1260 Blaricum

Handelsweg 23

1422 DW Uithoorn

087-8742062

www.vakwereld.nl